



Premio LATAM - 2021 REGLAMENTO

“A las Mejores Organizaciones
para la Interacción con
Clientes”

10ª. Edición - 2021

Presentación

Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes – ALOIC – es la entidad representativa de las relaciones entre empresas y clientes, que persigue reconocer las mejores prácticas e iniciativas que permitan el máximo desarrollo de este ámbito entre sus socios fundadores Argentina, Brasil, Colombia y México, y sus miembros aliados de Bolivia, Chile, Ecuador, Paraguay y Perú.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN	4
OBJETIVOS	5
PARTICIPACIÓN Y CATEGORÍAS.....	5
PARTICIPANTES.....	6
CATEGORÍAS.....	6
ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN	8
COSTOS.....	8
FORMALIDADES	8
JURADO	9
INTEGRACIÓN DEL JURADO	9
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL JURADO	10
CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	10
COMITÉ COORDINADOR ALOIC	11
EVALUACIÓN	11
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	12
COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	12

Introducción

El Premio LATAM a las “Mejores Organizaciones para la Interacción con Clientes” es un reconocimiento anual que nace con la intención de valorizar e identificar la excelencia en las mejores compañías de Relación con Clientes y hoy abarca a Argentina, Brasil, Colombia, México y Paraguay; quienes tienen la responsabilidad de diseñar, organizar, coordinar, ejecutar y reconocer aquellas empresas que sean merecedoras de tal distinción.

Las entidades que conforman la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes –ALOIC–, son:

PAIS	ORGANIZACIÓN
SOCIOS FUNDADORES	
Argentina	Dr CEX SS
Brasil	Grube & Asociados
Colombia	BPrO Asociación Colombiana de BPO
México	Instituto Mexicano de Teleservicios
MIEMBROS ALIADOS	
Bolivia	CBECIC
Chile	Asociación Chilena de Empresas de Call Center
Ecuador	Innovación Center
Paraguay	Centro de Formación Profesional
Perú	Asociación Peruana de KPO, BPO & ITO

Misión

Impulsar el reconocimiento de las mejores prácticas de Relación con Clientes a nivel Latinoamérica a través de los países en los que tiene presencia: Argentina, Brasil, Colombia, México y Paraguay. Para que las organizaciones que obtuvieron previamente un reconocimiento en su país sobresalgan y sean reconocidas en América Latina.

Visión

Posicionar el Premio LATAM como el mayor reconocimiento de las industrias de Contact Centers, CRM & BPO en la Región.

Objetivos

- ✓ Incentivar la profesionalización de la industria de Relación con Clientes.
- ✓ Identificar y reconocer las mejores prácticas que se convierten en referentes en la Región.
- ✓ Identificar a las Organizaciones Líderes en la experiencia de Servicio ofrecida al Cliente.
- ✓ Reconocer la labor y esfuerzo realizado por los profesionales de la industria en la construcción de un Servicio Diferenciado.
- ✓ Promover y difundir los logros nacionales hacia un plano regional.

Participación y Categorías

Para que una organización pueda participar en el “Premio LATAM”, es indispensable haber ganado en alguna de las categorías autorizadas de su Premio Nacional, en la edición que corresponda al año 2021, los premios nacionales participantes son los siguientes, de acuerdo con los países que se representan:

Nombre de los Premios	País
Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC)	Argentina
Prêmio ClienteSA Brasil	Brasil
Premio Nacional a la Excelencia de la Industria en las Interacciones con Clientes – CX Interaction Awards	Colombia
Premio Nacional Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto	México
Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Interacciones con Clientes	Paraguay

Participantes

En esta 10ª. Edición, participarán las compañías, ejecutivos y talentos ganadores en sus respectivos premios nacionales representando a Argentina, Brasil, Colombia, México y Paraguay en las categorías que mejor se adecúen a su caso de éxito.

Categorías

Las Categorías representadas en el Premio LATAM 2021 son las siguientes:

a. Mejor Estrategia en la Organización

Reconoce las estrategias orientadas a mejorar la experiencia al cliente/ciudadano a través de la atención y servicio. Impactando de manera sobresaliente en los resultados de satisfacción, los niveles de servicio y/o aquellos indicadores vinculados al servicio, así como aquellos que contribuyen al incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

b. Mejor Estrategia de Ventas.

Reconoce las estrategias comerciales vinculadas con una mejor experiencia al cliente, que impactan de manera sobresaliente en la generación, conversión, y ventas de los productos y/o servicios que comercializan las organizaciones participantes o sus clientes. Contribuyendo al incremento de la competitividad y al logro de los objetivos de negocio y posicionamiento de la marca.

c. Mejor Estrategia de Cobranza.

Reconoce las estrategias de cobranza, vinculadas con una mejor experiencia al cliente y que impactan de manera sobresaliente, en los objetivos de gestión de cobranza y/o recuperación efectiva de la cartera, que a su vez contribuyen al incremento de la competitividad y al logro de los resultados de la organización participante o de su cliente.

d. Mejor Estrategia de Desarrollo Humano.

Reconoce los proyectos de mejora relacionados con los procesos de administración y gestión del Talento, que impactan, de manera sobresaliente, en la integración, desarrollo, motivación, satisfacción, permanencia, productividad, participación individual y grupal, y también en la satisfacción de los clientes y/o usuarios, los resultados del negocio y el incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

e. Mejor Contribución Tecnológica.

Reconoce aquellos proyectos relacionados con el desarrollo, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas, que impactan, de manera sobresaliente, en la operación, innovación, satisfacción de los clientes/usuarios, al incremento de la competitividad y en los resultados del negocio.

f. Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Reconocer las iniciativas de responsabilidad social que ha adoptado el call center y/o área de interacción con clientes, a través de proyectos alineados a la cultura organizacional y encaminados a impactar favorablemente en la optimización y uso de sus recursos (sustentabilidad), así como reforzar el compromiso de la organización con el medio ambiente y el desarrollo social y de inclusión laboral.

g. Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano

Reconoce las estrategias de mejora en la operación que impactan, de manera sobresaliente, en los indicadores de gestión, en la satisfacción del ciudadano, al incremento de la competitividad y en los resultados de la organización.

h. Mejor Operación de Empresa Tercerizadora

Reconoce las estrategias de mejora en la operación tercerizada, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y al logro de los resultados de negocio de la organización participante o de su cliente.

i. Mejor Operación Interna

Reconoce las estrategias de mejora en la operación Interna, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y al logro de los resultados de negocio de la organización participante o de su cliente.

j. Mejor estrategia en Customer Experience

Reconoce las estrategias planeadas en la experiencia del cliente, captando comportamiento y trayendo informaciones que permita la construcción de diferentes indicadores clave para la gestión del negocio y satisfacción del cliente. Que en su conjunto aumente la competitividad y busque los resultados de negocios esperados por la organización.

k. Mejor Estrategia Multicanal

Reconoce las estrategias de mejora que demuestren una contribución clara al negocio en temas de ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente, vía Organización y Áreas para la Interacción con Clientes (OIC) tanto internas como tercerizadas, en donde la interacción sea a través del aprovechamiento de diferentes canales de interacción como redes sociales, e- mail, chat, Web; entre otras.

l. Mejor Talento del Año

Reconoce las personas que colaboren dentro de la Organización y Áreas para la Interacción con Clientes (OIC) en los niveles jerárquicos: Directivo/Gerencial; que demuestren un desempeño sobresaliente en el ejercicio de su función y que tengan por lo menos 6 meses de antigüedad en la empresa que lo nómina.

m. Ejecutivo del Año

Reconoce las profesionales que hayan contribuido en el impulso y fortalecimiento de la industria de los Centros de Contacto.

Alcance de la Participación

- El número mínimo de casos a presentar por cada País participante será de SEIS (6) casos.
- Número de categorías en las que puede participar cada País: en todas las que aplique el caso de Éxito que presenten las empresas competidoras.
- Máximo de competidores por país en una misma categoría: DOS (2)
- Se puede declarar desierta una categoría, en el supuesto de no tener la participación mínima de tres casos o de dos casos para la Categoría Ejecutivo del Año o Mejor Talento del Año.

Costos

El costo unitario de la inscripción de cada caso será de **\$750 USD** como determinado por la organización del Premio LATAM para el año 2021.

Formalidades

- ✓ El registro para la participación en el Premio LATAM deberá realizarse a través de la plataforma en la que podrá registrar el caso o los caso con los que participará la organización, haciendo previamente el registro de su participación, y efectuando el pago de derechos correspondiente de acuerdo con las categorías seleccionadas, validando con el Comité Organizador del país en donde reside la empresa participante.
- ✓ No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con el llenado total de la información solicitud en plataformas, que no adjunte la información del caso participante, realización de pago por derechos y documentación requerida, antes de la fecha de cierre de la convocatoria prevista en el presente Reglamento.
- ✓ Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones para que se procese la

- inscripción.
- ✓ El llenado incorrecto o incompleto, así como la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación.
 - ✓ Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.
 - ✓ Los casos que están participando deberán ser enviados en las fechas establecidas al presidente del Jurado de ALOIC así como a la firma auditora designada por México. (verificar cronograma)
 - ✓ En todas las categorías se premiará con Tres (3) lugares: Oro, Plata y Bronce (Incluyendo Mejor Talento del Año); a excepción a la categoría Profesional del Año, en donde solo habrá un ganador Oro.

Jurado

La **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes - ALOIC** es soberana en la elección del jurado que tendrá la responsabilidad de tomar decisiones en consenso respecto a todos los participantes y, a través de esta valoración, identificar a los ganadores de cada categoría.

Integración del Jurado

A. PERMANENTE

La **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes – ALOIC**, designa como miembros permanentes del jurado con carácter de indefinido a las siguientes personas:

M^a Eugenia García Aguirre.

Presidente ALOIC Jurado Permanente ALOIC

Ana Karina Quessep

Vicepresidente ALOIC Jurado Permanente ALOIC

Vilnor Grube

Vicepresidente ALOIC Jurado Permanente ALOIC

Juan Pablo Tricarico

Vicepresidente ALOIC Jurado Permanente ALOIC

Raquel Dentice.

Miembro Aliado ALOIC Paraguay Jurado Permanente ALOIC

B. TRANSITORIO

Además de los Cinco (5) miembros con carácter permanente del jurado de la **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes - ALOIC**, cada año, se elegirá hasta un número máximo de Dos (2) jurados adicionales por país participante, El Jurado Transitorio será conformado por representantes de cada uno de los países que participa en el Premio LATAM, los cuales pueden ser líderes de opinión de la industria. No podrán participar proveedores de la industria y/o

representantes de las empresas participantes en el Premio LATAM.

Si el presidente o alguno de los vicepresidentes no pueden asistir a la ceremonia de premiación deberán notificar con dos semanas de anticipación quien lo representará en dicho evento.

Los integrantes del Jurado Permanente no podrán participar en la votación a favor de los casos de éxito participantes del País que representan, sin embargo, serán los únicos que pueden llevar a cabo una segunda ronda de votación en caso de que exista algún empate en la misma categoría y sea necesario elegir a un solo ganador.

C. PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL JURADO

- ✓ Analiza la información disponible de cada una de las compañías que compite por el Premio LATAM en cada categoría.
- ✓ Valida que la información presentada cumpla con los parámetros mínimos necesarios para que dicha organización pueda ser evaluada.
- ✓ Decide, por votación, los ganadores de cada categoría.
- ✓ Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio (solo Jurado Permanente).
- ✓ Está facultado para descalificar a cualquier organización que no cumpla con los mínimos requeridos en el proceso de validación. (A través de un correo electrónico a la entidad administradora, justificando su decisión).
- ✓ Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- ✓ Mantiene confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
- ✓ El Jurado se reserva el derecho de poder solicitar más información para garantizar la objetividad del proceso de evaluación tomando decisiones basadas en criterios sólidos y también tiene el derecho de comprobar que la información proporcionada por la compañía sea veraz.
- ✓ En ningún caso el Jurado podrá emitir juicios, revisar, validar información y/o calificar cualquier categoría del premio cuando se trate de la empresa donde éste colabora y/o exista cualquier conflicto de intereses particulares, profesionales y corporativos.
- ✓ El jurado no podrá difundir ni hacer uso de la información a la que tendrá acceso con el objetivo de realizar la evaluación de este premio.
- ✓ El proceso de evaluación será Validado por la entidad internacional auditora PWC.

Criterios de evaluación

- Cada caso participante deberá ser evaluado por 4 miembros del jurado (Permanente y/o transitorio), y las 4 calificaciones serán promediadas para obtener la evaluación final
- El jurado (Permanente y/o transitorio) no podrá evaluar casos de su propio país.
- La suma de las tres secciones que conforman cada caso es de 100 puntos, como se muestra en la tabla siguiente:

Secciones	Valor
Contribución del caso	60%
Indicadores	35%
Carta al jurado	5%
Total	100%

***Es recomendable el uso de Dos (2) decimales para evitar empates y facilitar la evaluación objetiva de los participantes.**

Esta será la máxima calificación que pueda obtener un caso de éxito al ser evaluado.

Comité Coordinador ALOIC

El Comité Coordinador de la **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes – ALOIC** es la unidad organizadora responsable de coordinar todos los aspectos relativos al proceso de evaluación e identificación de las empresas ganadoras.

Se coordina y trabaja de la mano con los Comités de Coordinación de los Premios Latam para realizar la evaluación a nivel LATAM.

- ✓ Actúa como rector y promotor general del proceso del premio.
- ✓ Convoca y conforma el Jurado evaluador.
- ✓ Convoca, organiza y coordina las sesiones de trabajo con los miembros del jurado.
- ✓ Es el medio oficial de comunicación entre las empresas y jurados.
- ✓ Analiza, propone, aprueba y ejecuta los cambios y/o modificaciones al proceso general.
- ✓ Es encargado del resguardo de la información de las empresas y las personas participantes en el premio, así mismo se compromete a no usar esta información con fines comerciales o en beneficio propio o de las organizaciones que representan.

Evaluación

La información necesaria para iniciar el proceso de evaluación y poder tomar las decisiones sobre los ganadores, atiende a la siguiente estructura:

1. Confirmación de participación con el organizador local
2. El país anfitrión entregara usuario y contraseña para que acceda cada una de las empresas participantes y/o jurados a el organizador local
3. Registro de inscripción al Premio LATAM en la plataforma oficial de los casos a participar por país.
4. Comprobante de pago de participación (deberá ser enviado al organizador local).
5. Formato de asistentes a la fiesta de celebración / cena de gala con el organizador local

Cada miembro del Jurado dispone de un voto individual de igual valor para la toma de decisión sobre

la compañía vencedora. El derecho a voto se ejercerá de manera individual y pública dentro del Comité Jurado.

Resultará elegida como compañía ganadora en cada categoría aquella que obtenga en una primera ronda un número de votos igual a la mitad más uno del quórum de miembros del jurado presentes en dicha votación.

Si no se alcanza esa mayoría, se decidirá por mayoría simple en una segunda ronda de votaciones en donde solo podrá participar el Jurado Permanente.

Cronograma de Actividades

Actividad	Fecha	Nota
Registro e inscripciones (Pago de Inscripción y envío de ficha técnica)	20 de febrero 2021 a 12 de marzo 2021	Las inscripciones se harán a través de la plataforma virtual: https://www.asistiendo.com/prod/0020101/0254M8A0I5/reg/intro.asp?id=000001A0M7C6S1P8Y6M3H9O1M0F8O9M8A0I5
Proceso de evaluación	15 de marzo a 9 de abril 2021	Revisión de fichas técnicas por parte del jurado, de nominados y casos a través de la plataforma virtual.
Validación de Resultados por Consultora	12 de abril a 16 de abril 2021	Según los procedimientos de auditoría establecidos por la PWC y el Comité organizador
Envío dictamen de ganadores a Vice-Presidentes ALOIC	16 de abril 2021	Comité organizador informa a los países participantes
Ceremonia de Premiación	20 de mayo de 2021	Entrega de premios virtual a definir detalles.

Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes, así como, la información que en el proceso de evaluación se genere, está bajo la responsabilidad de la **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes-ALOIC** a través de su Comité Coordinador; quien mantendrá sobre lo anterior una estricta y total confidencialidad.

La **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes - ALOIC** tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar que la información proporcionada sea tratada con la más estricta confidencialidad.

Resuelto el Premio y realizada la entrega de Premios, los casos ganadores, podrán ser presentados en los Congresos que los miembros fundadores de la ALOIC organizan en sus respectivos países.